

## Efektīvākai valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanai iedzīvotājiem

Ņemot vērā šī brīža situāciju, kad pakalpojumu sasniedzamība attālināti iedzīvotājiem ikdienas komunikācijā paliek svarīgāka, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija ir uzsākusi Vienota klientu apkalpošanas centra izveidi Ventspils ielā 53, Rīgā. Pārveidi īsteno pielietojot Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijas izstrādāto “Valsts pārvaldes pakalpojumu pārveides metodoloģiju” (apstiprināta 2020.gada 25.februārī Ministru kabinetā), kuras mērķis ir piedāvāt aprobētu instrumentāriju pakalpojumu pārveidei, raugoties no iedzīvotāju un komersantu vajadzībām.

Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, pārveidojot savu pakalpojumu, nodrošinās ātrāku un efektīvāku valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanu, pakalpojums kļūs klientiem saprotamāks un draudzīgāks. Tiks samazinātas valsts pārvaldes izmaksas un administratīvais slogs. Pakalpojuma uzlabojumi radīs priekšnosacījumus valsts pārvaldes pakalpojumu sniegšanas procesu digitalizācijas straujākai attīstībai.

Lēmums par Vienota klientu apkalpošanas centra izveidi tika pieņemts, lai vienkāršotu klientu konsultēšanas un iesniegumu aprites procesu Ventspils ielā 53. Līdz pārveides uzsākšanai, procesā iesaistīti daudzi darbinieki un ir vairāki atbildīgie, kas veic viena veida funkciju, līdzīgs pakalpojums tiek sniegts 4 vietās, nav vienotas pieejas klientu apkalpošanā. Izveidojot šo vienoto klientu apkalpošanas, esam vienkāršojuši šo pakalpojumu un tas ir kļuvis klientam saprotamāks – izvietotas norādes, iegādāta jauna rindu vadības sistēma, pilnveidotas vizuālās norādes, samazināts klienta laiks pakalpojuma saņemšanai.

Iestādēm metodoloģiju ieteicams pielietot, pārveidojot esošos procesus un ņemot vērā iestādes prioritāros uzdevumus, saglabājot uz lietotāju orientētas pakalpojumu pārveides fokusu. Līdz ar to, pakalpojuma sniedzējs pēc saviem ieskatiem nosaka metodoloģijas pielietošanu, ņemot vērā esošos resursus un iestādes uzdevumus, organizējot pārveides procesu saviem spēkiem.

Kļūstot par institūciju, kas ir orientēta uz lietotāju vajadzībām, institūcijā veidosies jauna veida pakalpojumi, un to sniegšanas principi. Institūcijas sāks izmantot augsti profesionālas un pielāgotas atbildēšanas un problēmu risināšanas iespējas, izmantojot mākslīgā intelekta risinājumus. Tiks apvienoti pakalpojumi, lai privātpersonām būtu ērtāk un izdevīgāk tos izmantot, ieviešot atbalstu dzīves situācijām vai pakalpojumu sniegšanai pāri robežām. Gandrīz visi valsts pārvaldes pakalpojumi būs pilnībā elektronizēti, līdz ar to valsts varēs nodrošināt pilna apmēra e-pārvaldi. Šī pieeja ļaus pilnīgi jebkuru valsts pārvaldes pakalpojumu saņemt gan elektroniski, gan klātienē - institūciju klientu apkalpošanas centros un valsts un pašvaldību vienotajos klientu apkalpošanas centros.

NACIONĀLAIS  
ATTĪSTĪBAS  
PLĀNS 2020



EIROPAS SAVIENĪBA  
Eiropas Sociālais  
fonds

IEGULDĪJUMS TAVĀ NĀKOTNĒ